



# Tilsynsrapport Guldborgsund Kommune

Center for Sundhed & Omsorg  
Plejecenter Oasen

Uanmeldt tilsyn  
December 2024

# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om plejecentret.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. Den tilsynsførende foretager en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen




Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk  
for et øjebliksbillede og  
skal derfor vurderes ud  
fra dette.*



# 1. Generelle oplysninger

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Oasen, Vendsysselvej 25-27, 31-33 og 47-49, 4800 Nykøbing Falster

Leder: Lotte Hjort Poulsen

Antal boliger: 76 plejeboliger

Målgruppe: Tilsynet vedrører beboere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. december 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Plejeboligleder og to stedfortrædere.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecenters ledelse
- Tilsynsbesøg hos fem beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Telefoninterview af to pårørende og fysisk fremmøde af en pårørende
- Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven for fem beboere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen og til en visitator fra myndigheden om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger

Tilsynsførende:

Senior manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Guldborgsund Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Oasen. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt fem beboere til interview og gennemgang af dokumentationen. Derudover har BDO uvildigt udtrykt tre andre beboeres pårørende til deltagelse i telefoninterviews. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Oasen er et velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for beboerne. Vurderingen er, at plejecentret overordnet lever op til Guldborgsund Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, hvor der dog er vurderet udviklingspotentiale/mangler under tre temaer.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, og at de har indflydelse på, hvordan hjælpen ydes. En svagtseende beboer savner dog faste besøg om formiddagen og eftermiddagen, og oplever mange afløsere i weekenden, som ikke altid kender til beboerens behov og ønsker. To kognitivt svækkede beboere kan kun delvist redegøre for hjælpen, men det observeres, at begge beboere virker trygge og veltilpasse. Beboerne er trygge ved hjælpen, og flere begrundet det med, at de har et nødkald, som de altid kan bruge. Tilsynet vurderer, at de plejefaglige ydelser, som beboerne modtager på plejecentret, leveres med en god faglig kvalitet med fokus på sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelserne med en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på plejecentret tilrettelægges på beboernes præmisser, og beboerne oplever, at de har indflydelse på eget liv. Beboerne er meget tilfredse med mad og måltider samt de tilbudte aktiviteter. Medarbejderne redegør for, at der er ansat flere aktivitetsmedarbejdere, og at der afholdes aktiviteter på alle hverdage.

Vurderingen er, at beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse. Det er vurderingen, at medarbejderne afholder systematiske indflytningssamtaler, hvor beboernes ønsker og vaner afdækkes, og medarbejderne lytter og respekterer beboernes meninger, og integrerer deres ønsker i hverdagen.

Det vurderes, at plejecentret har et velorganiseret samarbejde med de pårørende, der finder inddragelsen og kommunikationen meget tilfredsstillende.

Beboerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever generelt en respektfuld og anerkendende kommunikation. Dog kan en svagtseende beboer opleve, at medarbejderne hvisker indbyrdes, når hjælpen leveres af to medarbejdere, hvilket beboeren finder ubehageligt.

Medarbejderne oplever et godt samarbejde og kendskab til hinanden, og de kan drøfte eventuelle brud på omgangstonen indbyrdes. Medarbejderne kan inddrage deres FAB-medarbejder (forebyggelse af belastningsmedarbejder) som mægler mellem kollegaer, og de har gode erfaringer med dette.

Vurderingen er, at dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men at der er mangler, som kræver et fortsat fokus at udbedre.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

#### Bemærkninger:

##### Pleje og omsorg

Tilsynet bemærker, at en svagtseende beboer savner faste besøg om formiddagen og eftermiddagen.

#### Anbefalinger:

##### Pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op med den konkrete beboer, og afstemmer hjælpen til beboerens behov.

Tilsynet bemærker, at en svagtseende beboer oplever mange afløsere i weekenden, der ikke altid kender til beboerens behov og ønsker.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre kontinuiteten til beboerne, og at afløsere bliver grundigt introducerede til de beboere, som de skal hjælpe.

#### Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, at en svagtseende beboer kan opleve, at medarbejderne hvisker indbyrdes, når hjælpen leveres af to medarbejdere, hvilket beboeren finder ubehageligt.

#### Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter professionel adfærd og kommunikation med medarbejderne.

#### Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At de generelle oplysninger i en journal mangler opdatering på et enkelt område.
- At funktionsevnetilstande i en journal mangler opdatering.
- At der i en døgnrytmeplan mangler en handlevejledende beskrivelse vedrørende nødkald.
- At der i en døgnrytmeplan mangler beskrivelse i opmærksomhedspunkter vedrørende ernæring.
- At der i en socialpædagogisk handleplan mangler handlevejledende beskrivelse ved uro.

#### Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre, at dokumentationen er opdateret og fyldestgørende udfyldt.

## 2.3 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at plejecentret siden sidste tilsyn har overtaget ansvaret for madservice, og at køkkenpersonalet nu er under plejecentrets ledelse. De fleste beboere er på fuld døgnforplejning, mens enkelte beboere vælger at få maden leveret fra de pårørende. Plejecentret har truffet beslutning om at servere den varme mad til aften, og de nye arbejdsgange er blevet implementerede. Ledelsen oplyser, at plejecentret er aktivitetsstyret, hvilket kan være en udfordring i perioder, når der er flere ledige boliger. Alle boliger har for en længere periode været fuld besat, hvilket har givet en mere stabil normering. Flere medarbejdere er kommet på fuld tid.

Aktivitetsafdelingen består af tre aktivitetsmedarbejdere og en klippekortmedarbejder, der primært varetager klippekortsydelse. Derudover er der tre medarbejdere, der, ud over deres plejeopgaver, har en dag om ugen med afvikling af klippekortsydelse. Beboerne betaler et fast beløb for at deltage i aktiviteterne, hvilket har givet mulighed for flere aktiviteter. Tilføjelsen af medarbejder med pædagogiske kompetencer i aktivitetsteamet har også bidraget med nye perspektiver og måder at planlægge og afvikle aktiviteter på. Pårørende inviteres oftere med til arrangementer, og plejecentret har oprettet en Facebookgruppe, hvor ugens aktivitetsprogram bliver lagt op.

Som et nyt tiltag er der oprettet en idébank, hvor medarbejderne kan fremkomme med dilemmaer, som de ønsker drøftet på fællesmøder. Ledelsen oplever, at medarbejdernes dilemmaer er blevet mere beboer-nære, og at der er kommet langt mere fokus på beboerne og kerneopgaven, hvilket har givet nye faglige perspektiver og aspekter på praksis. Processen har bidraget til gode drøftelser på tværs af fagligheder, og ledelsen oplever, at dette har bidraget til, at samarbejdet er styrket på tværs af alle teams og etager.

## 2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen informerer om, at der efter det seneste tilsyn har været fulgt op på følgende områder:

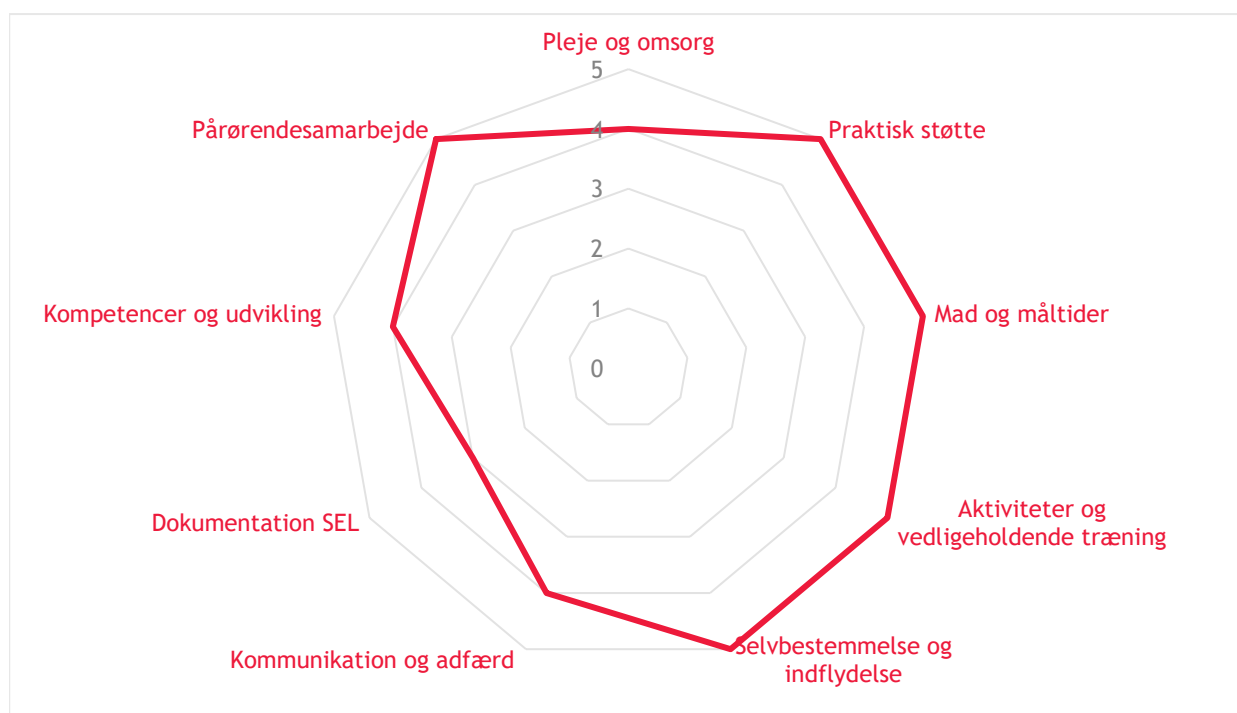
- Dokumentation i henhold til SEL

For at forbedre dokumentationspraksis redegør ledelsen for, at der bliver planlagt faste tidspunkter i hverdagen, hvor social- og sundhedsassistenterne kan opdatere dokumentationen. Dokumentationspraksis drøftes på faste assistentmøder, hvor blandt andet indholdet i funktionsevnetilstande diskuteres. Der afholdes fortsat undervisning hver uge i mindre grupper, og der planlægges fast undervisning hvert kvartal. Alle nye medarbejdere modtager sidemandsoplæring, og de samarbejder med sygeplejersken om dokumentationsopgaven.

Ledelsen gennemgår beboernes dokumentation, og følger op i samarbejde med sygeplejersken, hvis der er behov.

## 2.5 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.6 Vurdering i forhold til temaer

### 2.6.1 Pleje og omsorg

Score: 4

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med beboere

To beboere med kognitive begrænsninger kan kun delvist svare relevant på tilsynets spørgsmål. Beboerne udtrykker på forskellig vis stor tilfredshed med både omfanget og kvaliteten af den pleje og støtte, de modtager, og beboerne oplever, at de generelt får den hjælp, de hver især har behov for. En beboer udtrykker, at hjælpen bare kommer helt automatisk, og beboeren er meget tilfreds. En anden beboer kommer efter eget ønske tidligt op om morgenen, og får flere gange dagligt hjælp til toiletbesøg, hvilket beboeren er rigtig glad for. Beboeren udtrykker ligeledes, at medarbejderne er gode til at stille drikke frem.

En svagtseende beboer er generelt tilfreds med hjælpen, men ønsker faste formiddags- og eftermiddagsbesøg som opfølgning på fx at sikre tilstrækkelig drikke. Beboeren skulle angiveligt have nævnt dette for medarbejderne. Beboeren oplever også mange afløsere i weekenden, som ikke altid kender til beboerens behov og ønsker til hjælpen. De øvrige beboere oplever, at det er de samme eller genkendelige medarbejdere, der kommer hos dem, hvilket de sætter stor pris på.

Beboerne føler sig trygge ved hjælpen, og flere beboere begrundede dette med, at de har deres nødkald, og kan tilkalde hjælp. En beboer fortæller, at medarbejderne kommer og kigger ind til beboeren i løbet af dagen, hvilket beboeren oplever som betryggende. Beboerne beskriver, hvordan de efter evne deltager i opgaverne med støtte fra medarbejderne i forbindelse med personlig pleje, fx tandbørstning og tøjskift.

Observation

Alle beboerne fremstår velsoignerede og i overensstemmelse med deres habitus. To af beboerne er kognitivt svækkede, men begge virker trygge og veltilpassede. Den ene beboer går stille rundt i sin bolig, og opsøger efter samtalen med tilsynet det sociale fællesskab med de andre beboere på fællesarealet. Den anden beboer er meget snakkesalig og smilende.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for pleje og omsorg til beboerne, og de har fokus på en sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende tilgang samt på pleje og omsorg til beboere med kognitive udfordringer. Medarbejderne er opdelt i tre selvplanlæggende teams. Kontaktpersonen varetager plejen til beboerne, og for beboere med særlige kognitive udfordringer planlægges der med faste mindre teams.

Medarbejderne orienterer sig om beboerne i Nexus, hvor de blandt andet anvender beboerkalenderen til opgaver og aftaler. For at sikre det daglige overblik anvender medarbejderne en fysisk planlægningstavle, hvor de fordeler beboere og opgaver. Medarbejderne hjælper beboerne ved at tage udgangspunkt i døgnrytmeplanen og ved at observere og vurdere den enkelte beboer fra morgenstunden.

Der arbejdes med triagering af beboerne i hvert vagtlag, og der afholdes opfølgende triagemøder efter behov. For beboere med demens sikres genkendelighed, faste rutiner og tryghed i hverdagen. Medarbejderne inddrager kollegaer, som har erfaring med anvendelse af Marte Meo, eller særlig viden om psykisk sygdom. Der afholdes tværfaglige beboerkonferencer ad hoc, hvor kommunens demenskoordinator og alle relevante medarbejdere deltager, herunder vagter, aktivitetsmedarbejdere og kostfaglige medarbejdere.

Medarbejderne arbejder rehabiliterende, og beboerne skal som udgangspunkt gøre alt det, de selv kan. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til at udføre opgaver selv. Hvis en beboer ikke ønsker at deltage i en opgave, går medarbejderne i dialog med beboeren om, hvad problemet er, og de forsøger at finde nye løsninger, der giver beboeren tryghed.

### 2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og de øvrige praktiske opgaver. En beboer udtrykker, at der altid er rent og pænt, og at rengøringsmedarbejderne er meget søde og hjælpsomme. To af beboerne fortæller, at de i samarbejde med medarbejderne deltager i tøjvask. Den ene beboer fylder vaskemaskinen, men får hjælp til at starte den, mens den anden beboer selv hænger vasketøjet på tørrestativ, og lægger tøjet sammen. En beboer mener at huske, at beboerne selv kan støvsuge ved behov.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er to faste rengøringsmedarbejdere, der løser rengøringsopgaven i boligerne. Medarbejderne er selv ansvarlige for den daglige lettere rengøring, såsom rengøring af håndvask og toiletkumme. Medarbejderne inddrager beboerne i de praktiske opgaver, og de giver flere eksempler på beboere, der fx kan hjælpe med vasketøjet.

Medarbejderne har adgang til de hygiejniske retningslinjer i KVAS. Der er hygiejneansvarlige medarbejdere på plejecentret, og ved behov kan medarbejderne kontakte hygiejnesygeplejersken i kommunen til fx undervisning. Ved smitterisiko inddrages hygiejnemedarbejderne, og hygiejnesygeplejersken kontaktes. Den forløbsansvarlige er ansvarlig for at pakke og placere et bord i boligen med de rette værnemidler. Medarbejderne fortæller, at de ofte gennemgår proceduren og brugen af værnemidler.

### 2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med beboere

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med maden, som flere beskriver som velsmagende og veltillavet. Beboerne vælger selv, hvor de ønsker at spise deres måltider, og de tilkendegiver, at der tages hensyn til deres individuelle ønsker og ernæringsbehov. En beboer får hjælp til at skære maden ud, og beboeren spiser med en ske, hvilket fungerer fint. Beboeren får serveret smørrebrød både til frokost og aftensmad efter eget ønske. En anden beboer fortæller, at medarbejderne er søde til at tilbyde noget andet, hvis beboeren ikke bryder sig om maden. Beboerne, der vælger at spise et eller flere af måltiderne i den fælles spisestue, oplever alle, at der er god stemning ved måltiderne.



En beboer, er vælger at spise alle måltider i sin bolig, fortæller, at beboeren får serveret varm mad til frokost og dessert til aften efter eget ønske, mens de øvrige beboere får serveret varm mad til aften.

#### Observation

Der observeres en livlig snak rundt ved de mange borde i caféen. Caféen er pyntet op til jul med masser af julepynt, og bordene er pænt dækkede i juletema. Der serveres blandt andet sild og æg, og beboerne bliver spurgt om deres ønsker til en øl, snaps eller sodavand. Medarbejderne sidder fordelt ved bordene, og hjælper beboerne efter behov. Der ses medarbejdere, der går stille rundt og servicere beboerne. Der observeres en afslappet og hyggelig stemning.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder på at skabe gode måltider for beboerne. En aktivitetsmedarbejder hjælper beboerne ved morgenmåltidet i caféen, og to medarbejdere fra hvert team deltager ved middagsmåltiderne. Smørrebrødet serveres på fade, så de beboere, der selv kan, kan tage for sig, mens medarbejderne hjælper de beboere, der har behov for hjælp med at spise. Medarbejderne observerer, hvad beboerne spiser, og de frister og motiverer beboerne til at spise mere. Medarbejderne sikrer ro og trykthed, og de igangsætter dialog om hverdagen og de aktiviteter, der sker.

Medarbejderne redegør for, at der følges op på beboernes ernæringstilstand med vægtkontrol hver måned og hyppigere ved vægtændringer. Ved u hensigtsmæssig vægtændring inddrages social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker og evt. læge samt kostfaglige medarbejdere. Ved behov for en synkevurdering inddrages en ergoterapeut.

## 2.6.4 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Score: 5

#### **Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

#### Interview med beboere

Beboerne oplever, at der er en god stemning, og alle udtrykker, at de har en indholdsrig hverdag. En beboer tilkendegiver, at der er mange tilbud, og beboeren hjælper gerne forud for en aktivitet med bordopsætning. Beboeren ser de daglige aktiviteter på tavlen i sin bolig, og medarbejderne er søde til at minde beboeren om aktiviteterne. En anden beboer har ikke overskud til at deltage i aktiviteter, og foretrækker at opholde sig i egen bolig. Denne beboer udtrykker, at beboeren aldrig føler sig ensom.

En svagtseende beboer nævner, at beboeren ikke er kommet rigtig i gang med at deltage i aktiviteter, da det er vanskeligt at finde ned til aktivitetsafdelingen.

Den svagtseende beboer er efterfølgende blevet drøftet med ledelsen, der oplyser, at beboeren dagligt bliver inviteret til at deltage i aktiviteter, og tilbydes følgeskab til sin bolig, hvilket beboeren afslår. Ledelsen vil følge op med beboeren.

#### Observation

I løbet af dagen observeres beboere og medarbejdere i den fælles café, hvor alle fælles aktiviteter også afholdes. Midt på formiddagen sidder mange beboere samlede i caféen til formiddagskaffe. I et hjørne, afskærmet fra caféen, sidder flere beboere og hygger sig med kaffe, og ser en gammel julefilm på TV.

Om eftermiddagen er mange af beboerne samlede i caféen til sang og musik med en musiker. En medarbejder står ved disken i caféen, og serverer gløgg og æbleskiver. Der observeres en munter og hyggelig stemning.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er tre aktivitetsmedarbejdere, der planlægger og afholder aktiviteter. De tre medarbejdere er fordelt på de tre teams for at sikre et bedre kendskab til beboerne i de enkelte teams. Der hænger en tavle med ugens aktiviteter i caféen. Der kommer frivillige på plejecentret, der hjælper ved fx banko og som cykelpiloter. Plejecentret har adgang til en bus en gang ugentligt, hvor de kører ture med beboerne.

Der er en fuldtids klippekortsmedarbejder og tre medarbejdere i plejen, der også har klippekortstimer. Timerne kan bruges sammen med den enkelte beboer til en aktivitet eller til ledsagelse til fx sygehuset eller tandlægen. Beboerne har også mulighed for at benytte deres klip i træningslokalet sammen med medarbejderne, og ved yderligere træningsbehov kan kommunens terapeuter kontaktes. Derudover er der beboere, der modtager vederlagsfri fysioterapi.

## 2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

### Interview med beboere

Beboerne giver udtryk for, at de alle trives på plejecentret. En beboer skulle vænne sig til at være flyttet på plejecenter, men er nu faldet til. En anden beboer fortæller, at det er et dejligt sted med fred og ro. Beboerne oplever, at de har selvbestemmelse og medindflydelse, og de bestemmer selv deres døgnrytme og indholdet på dagen.

En beboer fortæller, at beboeren selv bestemmer, og at det overhovedet ikke er noget, som beboeren tænker over. En anden beboer siger, at hvis der er noget, beboeren ikke ønsker, så taler beboeren med medarbejderne, som altid er imødekommende. Beboerne oplever, at medarbejderne respekterer deres valg, fx til deltagelse i aktiviteter og tidspunkt for morgenplejen.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de sikrer beboernes indflydelse og selvbestemmelse. Medarbejderne afholder faste indflytningssamtaler med deltagelse af en sygeplejerske, forløbsansvarlige og kontaktpersonen, hvor medarbejderne ud fra en fast skabelon spørger ind til beboerens vaner og ønsker. De forsøger også at indhente beboernes livshistorie i samarbejde med de pårørende. Beboerne har indflydelse på deres døgnrytme, og medarbejderne spørger ind til beboernes ønsker til fx tøjvalg. Beboere, der er kognitivt svækkede, og som ikke kan tage stilling til mange valgmuligheder, får præsenteret færre valgmuligheder. Medarbejderne udtrykker, at de forsøger at motivere beboerne, men at et nej altid respekteres.

HLR drøftes i forbindelse med indflytning i samarbejde med lægen, og medarbejderne taler med beboerne om livets afslutning, når det falder naturligt. Medarbejderne fortæller, at de lige har haft undervisning i temaet, og at der snarest kommer nye brochurer til beboere, pårørende og medarbejdere.

## 2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 4

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

#### Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de udtrykker, at medarbejderne er søde og imødekommende. En beboer oplever, at medarbejderne er behagelige og lydhøre, og at de indimellem kommer ind, og sætter sig for at sludre, hvilket beboeren er rigtig glad for. Alle beboerne føler sig generelt respektfuldt behandlet. En beboer udtrykker, at de unge medarbejdere er så søde og venlige, og at de taler meget respektfuldt til beboeren.

En svagtseende beboer kan dog opleve, at medarbejderne hvisker indbyrdes, når hjælpen leveres af to medarbejdere, hvilket beboeren finder ubehageligt.

#### Observation

Tilsynet observerer, at medarbejderne har en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med beboerne, blandt andet gennem kendskabet til beboerne, som har stor betydning for tonen og humoren. Medarbejderne lytter til beboerne, og udviser en afslappet og rolig adfærd. Medarbejderne vægter at være i godt humør, og de er opmærksomme på at være konfliktnedtrappende ved behov i mødet med beboerne.

Medarbejderne oplever et godt samarbejde og kendskab til hinanden. De tager dagligt bordet rundt, hvor alle har mulighed for at sige, hvis de har noget på hjerte. Medarbejderne kan drøfte eventuelle brud på omgangstonen indbyrdes. Medarbejderne kan inddrage deres FAB-medarbejder (forebyggelse af belastningsmedarbejder) som mægler mellem kollegaer, og de har enkelte, men gode erfaringer med dette.

## 2.6.7 Dokumentation SEL

Score: 3

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

#### Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår generelt med en god faglig standard, men med mangler, som vil kræve et forsat fokus at udbedre. For alle beboerne er der beskrevet generelle oplysninger med ressourcer, mestring, motivation og livshistorie. Dog mangler de generelle oplysninger i en journal opdatering på et enkelt område. I fire journaler er der oprettet funktionsevnetilstande med faglige notater og beskrivelser af beboernes forventninger og mål med sammenhæng til døgnrytmeplanerne. I en journal mangler funktionsevnetilstande opdatering. Beboernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanerne, og der tages udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i en døgnrytmeplan en handlevejledende beskrivelse vedrørende nødkald, og i en anden døgnrytmeplan mangler der beskrivelse vedrørende ernæring. I alle døgnrytmeplaner er der lagt vægt på at beskrive beboernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse i forbindelse med plejen. Hos en beboer er der udarbejdet en socialpædagogisk handleplan, som dog mangler handlevejledende beskrivelse af den leverede indsats, når beboeren bliver urolig. Der ses i alle døgnrytmeplaner beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, fx rygning,

praktiske opgaver og sanser. Hvor det er relevant, er der beskrivelse af, at beboeren får et risikosituationslægemiddel. Der ses dokumentation for systematisk vægt på alle beboerne. Der ses dokumentation for beboernes stillingtagen til HLR.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den kan understøtte den daglige praksis. Kontaktpersonen er ansvarlig for at opdatere døgnrytmeplanen, mens de forløbsansvarlige har det overordnede ansvar for opdaterede funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. De forløbsansvarlige får månedligt afsat tid til at opdatere dokumentationen. Alle medarbejdere er ansvarlige for den løbende opdatering og for at registrere ændringer.

Medarbejderne har iPads med rundt, og de dokumenterer tidstro, fx ifm. udlevering af medicin. De kan også dokumentere ændringer i samarbejde med beboerne.

## 2.6.8 Kompetencer og udvikling

Score: 4

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Til grund for vurderingen er, at der under tema dokumentation er givet score 3.

#### Interview med ledelse

Ledelsen redegør for, at alle stillinger er besat, og at der er god søgning på nye stillinger. Plejecentret er dækket godt ind med social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag. Det er en stabil medarbejdergruppe, og mange medarbejdere har lang anciennitet.

Der er fokus på kompetenceudvikling. Der er ugentlig undervisning for alle medarbejdere i et fagligt tema, fx diabetes. Undervisere kan være både interne og eksterne fra kommunen, som fx hygiejnesygeplejerske og demenskoordinator. Ledelsen og sygeplejerskerne formidler ny viden til vagterne. Der udarbejdes nyhedsbreve, der indeholder særlige opmærksomhedspunkter fra den foregående undervisning og tema til den kommende undervisning. Derudover afprøver plejecentret i øjeblikket at optage deres undervisning for at give vagterne bedre adgang til faglig opdatering.

Plejecentret arbejder med det nye kompetencekatalog og med kompetenceafklaring af medarbejderne. Alle nyansatte medarbejdere får en grundig introduktion til plejecentret og til opgaverne. Alle tildeles en mentor, og ufaglærte medarbejdere får undervisning i grundlæggende plejeopgaver og observationer. Der er løbende opfølgning og vurdering af, om medarbejderen kan tildeles og oplæres til nye opgaver.

Flere social- og sundhedsassistenter har været på akademiefteruddannelse, og flere social- og sundhedsmedarbejdere har været på psykiatrikurser. I øjeblikket afvikles der et supervisionsforløb for et team af medarbejdere i forhold til særlige udfordringer til en konkret beboer/pårørende.

#### Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for mulighederne for faglig sparring på de daglige formiddagsmøder i eget team og på de faste tværfaglige triagemøder. Derudover afholdes der assistent- og sygeplejerskemøder hver anden måned. Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. Der planlægges ugentlig undervisning i et fagligt tema, og der afholdes stormøder hver anden måned for alle vagtlag med undervisning i forskellige emner, fx trivsel og konflikthåndtering.

Medarbejderne oplæres til sundhedsopgaver af sygeplejersker, og nye kompetencer dokumenteres på kompetencekort, som opbevares i en fysisk mappe på leders kontor. Nye afløsere gennemgår et introduktionsforløb, og oplæres til specifikke opgaver.

Medarbejderne i alle teams har som udgangspunkt en række forskellige funktioner, som inddrages ved behov. Medarbejderne har fx funktioner inden for forflytning, hygiejne, rehabilitering og som FAB-medarbejder (forebyggelse af belastningsmedarbejder).

### 2.6.9 Pårørendesamarbejdet

Score: 5

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

#### Interview med ledelse

Ledelsen oplever, at samarbejdet med de pårørende generelt er rigtig fint. De pårørende kender deres næres kontaktpersoner, som de har tæt kontakt og dialog med i hverdagen. Ledelsen inddrages efter behov, og har møder med de pårørende enten som ad hoc eller som faste møder. Der afholdes fast indflytningssamtale med alle nye beboere og deres pårørende, hvor den forløbsansvarlige social- og sundhedsassistent, sygeplejerske og kontaktpersonen deltager. Ledelsen er altid med i forløbet til en start, hvor de inden indflytning eller i forbindelse med indflytning viser beboeren og dennes pårørende rundt på plejecentret.

#### Interview med pårørende

Alle pårørende oplever, at samarbejdet i hverdagen fungerer fint og tilfredsstillende. Fælles for de pårørende er, at de oplever en god atmosfære, når de kommer på plejecentret, og at medarbejderne er imødekommende. Pårørende nævner, at medarbejderne altid hilser, når de kommer, og de beskriver dem som søde og smilende. Pårørende oplever et tilstrækkeligt informationsniveau. En pårørende fortæller, at der kan kommunikeres via en tavle i beboerens bolig, hvilket fungerer fint. En anden pårørende oplever, at medarbejderne altid er tilgængelige. En tredje pårørende ser ikke så ofte medarbejderne, når de kommer, men ved, at de altid kan opsøge medarbejderne, hvis der er noget.

En pårørende har haft behov for at henvende sig til ledelsen, og oplevede, at der blev taget hånd om situationen med det samme. Alle pårørende oplever, at aftaler overholdes, og at de bliver involveret og kontaktede ved behov.

## 2.7 Vurderingsskema

I tilsynene i Guldborgsund Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle Beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li><li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li><li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.